



MAISON DE RETRAITE  
CASTERAN



# Projet de vie sociale

## SOMMAIRE

Présentation de l'établissement et des modalités de l'élaboration du projet	P.3
Les Missions de la Maison de Retraite	P. 4
<b>Objectif du projet de vie</b>	P. 4
Les VALEURS des professionnels	P.5
<b>Les moyens utilisés pour l'élaboration du projet</b>	P.6
Objectifs et axes prioritaires du projet de vie	P.7 à 10
Détail des actions à entreprendre	P.11 à 47
Echéancier des actions	P. 52-53
ANNEXES :  Questionnaire satisfaction, et synthèse Grille ANGELIQUE Les 14 besoins selon V Handerson Documents de communication interne lors de l'élaboration du projet	P. 54 et suivantes.

La Maison de Retraite est un établissement public géré par le Centre Communal d'Action Sociale de SAINT PIERRE DES NIDS. Elle se situe à la sortie de Saint PIERRES DES NIDS, sur la route de GESVRES, à 20 kilomètres d'ALENCON, 15 de VILLAINES LA JUHEL, 11 de PRE EN PAIL, 5 de SAINT CENERI.

Elle accueille 35 résidents, principalement originaires de la commune, amis aussi de communes avoisinantes (Alençon, Communes des Alpes Mancelles...), seules ou en couple, âgées d'au moins 60 ans, valides ou semi autonomes.

L'établissement dispose, depuis 1998, de nouveaux locaux, fonctionnels, organisés pour la prise en compte du confort matériel des résidents, et l'accompagnement des personnes, dont la dépendance s'accroît, y compris dans la phase ultime de fin de vie.

Il dispose ainsi de 35 chambres individuelles avec cabinet de toilette équipé d'une douche.

L'équipe est constituée de 19 personnes, dont :

- Une Directrice,
- Un agent administratif
- Quatre aides soignantes
- Une infirmière
- Neuf ASH, dont deux veilleuses de nuit ; les fonctions ASH et AS sont différenciées ;
- Un agent d'entretien au service lingerie
- Un agent technique ;
- Un cuisinier.

Les évolutions du contexte des Maisons de Retraite, sur les plans réglementaires et législatifs (notamment les exigences liées à la signature des conventions tripartites) ont conduit l'établissement à la nécessité d'aboutir à la formalisation d'un **Projet de Vie**, dont les axes soient connus par le personnel, partagés, mis en œuvre dans le quotidien et qui s'appuie sur :

- L'intégration du contexte dans lequel évolue la Maison de Retraite, l'évolution des demandes des résidents et de leur entourage,
- Les obligations liées à l'évolution du cadre législatif et réglementaire.

La Direction de l'établissement a souhaité une formalisation accessible et aisément lisible, communicable.

Les axes prioritaires du Projet devront être facilement repérables, et d'une certaine manière chronologiquement hiérarchisés, ceci afin d'éviter un effet de dispersion des énergies sur un trop large ensemble d'axes de travail.

**La Direction de l'établissement a choisi pour aboutir à ce résultat une démarche participative**, impliquant l'équipe, accompagnée d'un intervenant extérieur sous l'angle méthodologique. Un Groupe Projet a été constitué, qui a veillé, tout au long de la démarche, à associer les autres professionnels, mais aussi, à travers notamment un questionnaire de satisfaction, les résidents, les familles, les partenaires, aboutissant à la formalisation ci après.

## Les Missions de la Maison de Retraite

### GARANTIR :

<b>Un service d'hôtellerie courante :</b>	gîte, couvert/restauration, entretien du linge, locaux adaptés
<b>Un service de soins courants et surveillance médicale adaptés</b>	dossier de soins prise en compte de la douleur accompagnement fin de vie
<b>Un service de vie sociale</b>	projet d'animation maintien des liens familiaux lien intérieur/extérieur exigence d'informations

## LES OBJECTIFS DU PROJET DE VIE

« Proposer aux personnes âgées de la Maison de Retraite de SAINT PIERRE des NIDS : un accueil et un accompagnement de qualité au quotidien, assurés par un personnel compétant, attentionné et respectueux » en :

- assurant bien être, confort et autonomie maximale
- améliorant et adaptant les réponses aux besoins spécifiques de chacun
- proposant une organisation de travail adaptée et cohérente
- mettant en place des outils d'évaluation de la qualité du service rendu

## LES VALEURS DES PROFESSIONNELS

### ▪ **Humanisme :**

Implique de mettre l'homme et les valeurs humaines au dessus des autres valeurs, améliorer ses conditions de vie, avoir à son égard de la bienveillance et de la tolérance.

### ▪ **Respect**

Ce sont les égards, l'estime, la considération, l'écoute dues aux personnes accueillies afin qu'elles continuent à vivre dans la dignité.

### ▪ **Conscience professionnelle**

Elle implique :

Un savoir faire : une formation de base et des formations continues adaptées

Un savoir être : motivation, patience, disponibilité, une remise en cause régulière, un certain savoir vivre et du bon sens.

## LES MOYENS UTILISES POUR L'ELABORATION

Le Projet de vie a été élaboré à partir d'une formation/action animée par un consultant externe .

Les étapes en ont été les suivantes :

- **Information faite auprès de tous les acteurs concernés (voir en annexe les documents diffusés)**
- **Travail sur « les valeurs »** (ce à quoi l'on croit) fait auprès de l'ensemble du personnel (voir la synthèse de ce travail page précédente)
- **Recueil des propositions et attentes de tous (Personnes Agées, Familles et Personnel) à travers la méthodologie et les moyens suivants :**
  - Une boîte à idées
  - Des questionnaires à **tous** les acteurs

**REMARQUE : Les résultats d'enquêtes figurent dans les annexes du Projet de Vie.**
- **Travail de diagnostic par le biais de :**
  - La grille Angélique
  - La Charte des P.A.D.
- **Elaboration d'axes prioritaires de travail déclinés en Plans d'Actions échéancés, relativement aux axes de progrès ci dessous :**

<b>CADRE DE VIE</b>	Environnement Aménagement Entretien
<b>ORGANISATION DE LA VIE</b>	Restauration Rythme de vie et horaires Service administratif
<b>VIE SOCIALE ET RELATIONNELLE</b>	Information Accueil Animation Relation (soignant/soigné)
<b>SOINS</b>	
<b>HYGIENE ET SECURITE</b>	

A partir de l'état récapitulatif des objectifs prioritaires à améliorer après dépouillement des questionnaires « usagers », « familles et amis », « personnels », « intervenants extérieurs », l'ensemble des personnels a dû, à l'aide de gommettes de couleur, classer les objectifs par ordre de priorité :

- gommettes rouges : court terme (dans l'année) : **CT**
- gommettes bleues : moyen terme (2à3 ans) : **MT**
- gommettes blanches : long terme (4 ans) : **LT**

**Il en est résulté, dans les axes du projet de vie initial, la formalisation des pistes d'amélioration suivantes :**

## 1 - CADRE DE VIE

### 1.1 Aménagement :

<b>Penser</b>	la signalétique pour les personnes désorientées signe spécifique sur chaque porte de chambre signalétique spécifique à chaque étage	5 : court terme 1 : long terme
<b>Installer</b>	portes manteaux (Chambres et Salle de Bain) miroir en pied (Salle de Bain 1 <sup>er</sup> Etage)	8 court terme 4 moyen terme 1 long terme
<b>Vérifier et régler</b>	problèmes de température (Salle de Bain et Salle à manger)	8 court terme
<b>Réfléchir :</b>	séparation Salle à manger/atrium	2 moyen terme
	table adaptée au fauteuil roulant	3 long terme
<b>Installer</b>	1 fontaine à eau pour tous	6 court terme 5 moyen terme
<b>Prévoir</b>	La vaisselle spécifique pour la salle du perso. L'aménagement d'un point d'eau dans la salle du personnel	5 moyen terme

### 1.2 Entretien :

Prévoir	Réflexion mise en place d'1 protocole « <b>gestion du linge</b> » (+)(procédures : circuit linge sale/propre) (procédures : entretien linge-couture-distribution) (procédure à mettre en lien avec protocole d'admission)	6 court terme 5 moyen terme
	Réflexion mise en place d'1 protocole « <b>ménage-entretien des locaux</b> » : (planifier /prioriser pour harmoniser les pratiques)	6 court terme 5 moyen terme

## 2 - ORGANISATION DE LA VIE

### 2.1 Restauration

<b>Mettre en place</b>	une commission des menus	4 court terme 3 long terme
<b>Prévoir</b>	le réaménagement du goûter	6 court terme
<b>Revoir</b>	l'heure du dîner	3 court terme
	le sens du service de table	3 court terme 1 moyen terme 2 long terme
<b>Solutionner</b>	les difficultés relationnelles et problèmes d'ambiance à la salle à manger	9 court terme 1 moyen terme

### 2.2 Rythme de vie et horaires :

<b>Mettre en place</b>	une démarche de <b>projet individualisé</b> (pour un respect des rythmes propres, et une redéfinition de la charge de travail)	6 court terme 3 moyen terme
<b>Rassurer</b>	concernant la présence d'une seule veilleuse la nuit	4 court terme 4 moyen terme
<b>Adapter</b>	à chacun l'ouverture et la fermeture des volets	4 court terme 1 long terme

### 2.3 Service administratif :

<b>Revoir</b>	la clarté des informations venant de l'administration	2 court terme
<b>Mettre en place</b>	un <b>protocole d'accueil</b> (dont procédures d'admission)	6 court terme
<b>Mettre à jour</b>	le livret d'accueil	6 moyen terme



### 3 - VIE SOCIALE ET RELATIONNELLE

#### 3.1 Information

<b>Mettre en œuvre</b>	1 <b>protocole d'accueil</b> (procédures d'admission etc.)	9 court terme 7 moyen terme
<b>Prévoir</b>	1 outil interne d'information	3 moyen terme
	1 <b>référentiel de tous les protocoles validés</b>	3 moyen terme
<b>Créer</b>	1 fiche individuelle de chaque résident (+) +(à mettre en lien avec le protocole d'admission)	5 court terme
<b>Mettre à disposition</b>	1 boite à idées	2 moyen terme 1 long terme

#### 3.2 L'Accueil

<b>Mettre en place</b>	1 protocole d'accueil	4 court terme
<b>Repenser</b>	l'intimité, la notion d'espace privé	3 court terme 1 moyen terme
<b>Réfléchir</b>	l'accueil le W.E	6 moyen terme
<b>Savoir faire</b>	de l'accueil une vraie compétence professionnelle	4 moyen terme

#### 3.3 L'Animation :

<b>Ecrire</b>	1 projet d'animation avec analyse des ressources intérieur/extérieur (+) (+ à mettre en lien avec le projet individualisé)	7 moyen terme 3 long terme
<b>Ouvrir</b>	aux bénévoles la Maison de Retraite dans un cadre à définir	7 moyen terme
<b>Replacer</b>	l'animation dans le quotidien	11 court terme

#### 3.4 Les relations soignant/soigné

<b>Clarifier</b>	les conceptions du travail d'équipe :réunions, transmissions, et pour un meilleur travail d'expression et d'écoute de tous	8 court terme 5 moyen terme
<b>Réfléchir et repenser</b>	la dynamique de travail en précisant les attentes de chacun, Personne Agée/Professionnel et qui fait quoi . la réorganisation de certain temps d'accompagnement (+)(+ à mettre en lien avec le projet individualisé et le protocole d'accueil)	2 court terme 3 long terme

## 4 - LES SOINS

<b>Revoir</b>	un protocole Hygiène	7 court terme 1 moyen terme
<b>Etre aidé</b>	par un médecin référent ou coordonnateur	9 court terme
<b>Mettre en route</b>	un dossier de soins	5 moyen terme
<b>Repenser</b>	l'accompagnement de la douleur et l'accompagnement des personnes en fin de vie	11 court terme

**Ces différentes pistes ont ensuite été exploitées, et détaillées en termes d'actions, détaillés en fonction des grands axes précédents.**

L'établissement considère son Projet de Vie , non pas comme un document figé, qui ne serait qu'un état des lieux à un moment donné, mais bien comme un support de la pratique professionnelle de l'ensemble de l'équipe.

Il s'inscrit dans une dynamique d' amélioration constante de la QUALITE, en procédant à des évaluations régulières des axes définis comme prioritaires, puis en actualisant le PROJET à partir de ces évaluations régulières.

Ces évaluations se veulent « transparentes ». Lorsqu'une action d'amélioration n'a pu être mise en place, le document le signale. Il en découle deux hypothèses :

- Annulation de l'action lorsqu'elle n'apparaît plus pertinente, avec éventuellement mise en œuvre d'une action qui la remplace
- Maintien de l'action, suivi d'une remobilisation de l'équipe autour de son aboutissement.

Les pages suivantes reprennent les axes définis comme prioritaires dans le Projet de Vie initial, leur degré d'avancement au mois de juin 2005, ainsi que les nouvelles pistes d'amélioration définies pour les années suivantes. (Ces pistes font l'objet de nouvelles « fiches actions »)

Si tout ce qui était initialement prévu n'est pas réalisé, il apparaît à l'inverse que certaines actions ont été réalisées en avance sur le tableau de marche initialement décidé. Dans ce cas, l'échéance initiale est mentionnée.

# **AXE PRIORITAIRE 1**

## **CADRE DE VIE**

## AMENAGEMENT Action n°1 du projet initial

### Quoi :

Penser la signalétique

### Qui :

Les personnels

### Pour qui :

Les personnes désorientées

### Où :

Aux étages  
Sur les portes

### Comment :

1 réunion des usagers et personnels pour propositions  
Visite d'autres établissements recevant des personnes désorientés  
1 couleur par étage, avec un nom spécifique, et un gros numéro sur la colonne à la sortie de l'ascenseur  
1 signal spécifique sur chaque porte en rapport avec chaque étage  
1 réunion d'info pour les usagers, les familles et les personnels à la fin de l'action

### Evaluation juin 2005 :

Ce point reste à améliorer. Action d'amélioration maintenue (signes distinctif par porte, couleur par étage, signalement spécifique de certains lieux)

### Action pilotée par :

La Direction  
L'homme d'entretien  
Une AE  
Une AS

**AMENAGEMENT Action n°2 du projet initial**

**Quoi :**

**Installer des portes manteaux**  
Installer un miroir en pied

**Pour qui :**

Les usagers

**Qui :**

L'homme d'entretien

**Où**

Salle d'eau de toutes les chambres pour les portes manteaux  
Salle de bain du 1<sup>er</sup>, salon de coiffure pour les miroirs en pied

**Evaluation juin 2005 :**

Installation de porte manteaux dans les cabinets de toilette et  
salle de bain  
Miroir « en pied » dans salle de bain installé

**Action pilotée par :**

La direction  
L'homme d'entretien  
Une AE

## AMENAGEMENT Action n° 3: **du projet initial**

### Quoi :

**Régler les problèmes de température** en salle à manger et dans les salles de bain

### Pour qui :

Les usagers de la salle à manger ; les usagers des salles de bains

### Qui :

L'homme d'entretien

### Quand :

Temps des repas  
Temps des toilettes

### Où

Salle à manger ; Salle de bain du 1<sup>er</sup> étage

### Comment :

Faire une expertise du problème de température en salle à manger et :

- Proposer pour le problème de chaleur en salle à manger une ventilation
- Proposer pour le problème de froid en salle à manger une barre chauffante

Prévoir une barre chauffante infra rouge à durée et intensité programmables pour la salle de bain du 1<sup>er</sup> étage.

### Evaluation juin 2005 :

Chauffage salle de bains amélioré  
Climatisation dans la salle à manger installée  
Stores extérieurs installés dans l'atrium

### Action pilotée par :

La Direction  
L'homme d'entretien  
Une AE  
Une AS

## AMENAGEMENT Action n° 4 **du projet initial**

**Quoi :**

**Réfléchir à un réaménagement de la salle à manger vers une séparation de l'espace**

**Qui :**

Les personnels

**Pour qui :**

Usagers

**Quand :**

Pour le temps du repas

**Où :**

Salle à manger

**Comment :**

Constituer un groupe de réflexion personnels et représentants des usagers sur ce problème et mettre en lien avec la résolution des problèmes d'ambiance à table

**Evaluation juin 2005 :**

Non réalisé : propositions :

- poursuivre la réflexion à une séparation salle à manger / atrium
- adapter les tables aux fauteuils roulants

**Action pilotée par :**

La direction  
Une ASH  
Une AE  
Un agent de cuisine

## AMENAGEMENT Action n°5 **du projet initial**

**Quoi :**

**Installer une fontaine à eau**

**Pour qui :**

Pour tous (usagers, visiteurs, personnels)

**Où**

Atrium ou Salle à manger

**Comment :**

Echanger avec tous les protagonistes sur le lieu d'installation  
Informers tous les utilisateurs des modalités spécifiques  
d'utilisation

**Evaluation juin 2005 :**

Réalisé.

**Action pilotée par :**

La direction  
L'homme d'entretien  
L'agent de cuisine  
Une AS



**AMENAGEMENT Action n°6 du projet initial**

**Quoi :**

**Prévoir un réaménagement pour l'installation d'un point d'eau dans la salle des personnels**

**Pour qui :**

Les personnels

**Où**

Salle du personnel

**Comment :**

Faire une expertise des possibilités et les devis  
Prévoir un calendrier des travaux

**Evaluation juin 2005 :**

**Non réalisé**

**Action pilotée par :**

La direction  
L'homme d'entretien  
Une AS  
Une AE

## ENTRETIEN Action n°1 **du projet initial**

### Quoi :

Elaborer et mettre en œuvre : **Le PROTOCOLE GESTION du LINGE**

### Pour qui :

Pour l'ensemble des usagers

### Qui :

Les personnels concernés par ce protocole

### Quand :

Application du protocole à tous les moments de manipulation du linge tant propre que sale

### Où

1 - Dans les chambres ; 2 - Dans les étages ; 3 - A la lingerie

### Comment :

Mettre en place un groupe d'élaboration du **PROTOCOLE LINGE** contenant **deux PROCEDURES :1- LINGE PROPRE, 2- LINGE SALE** où l'on écrit le déroulement intégral de toutes les tâches et obligations (décrire et écrire) avec :

La lingère ; Une AE ; Une AS ; Une veilleuse ; La secrétaire ;  
La direction

Soumettre en direct à l'ensemble du personnel : écrire, informer, afficher et L'inclure dans **le REFERENCIEL**.

Informer les usages lors de l'accueil et en cours de séjour

### Evaluation juin 2005 :

Le protocole « circuit du linge sale/propre » est en cours de réalisation. Echéance prévue : 4<sup>ème</sup> trimestre 2005

L'information a été faite aux familles concernant le marquage du linge, le linge délicat (via règlement intérieur, contrat de séjour)

**NON PREVU INITIALEMENT MAIS REALISE** : un agent dégagé à temps complet, en responsabilité lingerie, petite couture et distribution.

### Action pilotée par :

La direction  
La lingère  
Une AE  
Une AS

## ENTRETIEN Action n°2 **du projet initial**

**Quoi :**

Elaborer et mettre en place un **PROTOCOLE MENAGE/ENTRETIEN : Qui fait quoi, comment, quand et où ?**

**Pour qui :**

Tous les usagers

**Qui :**

Les personnels chargés de l'entretien des matériels et des locaux

**Quand :**

A chaque fois qu'il est question d'entretien

**Où**

Dans tous les espaces concernés

**Comment :**

(Pré-requis à ce travail que les fiches individuelles de postes aient été faites)

Prévoir un travail individuel pour chacun concernant le contenu des tâches propres à chaque fonction (hygiène, linge, ménage, restauration )

Prévoir une réunion de l'ensemble des personnels concernés avec la direction

Formaliser la validation des fiches de poste

Les inclure dans **Le REFERENCIEL**

**Evaluation juin 2005:**

Ce protocole est en cours d'élaboration.

Echéance prévue : juin 2006

**Action pilotée par :**

La direction

Une AE

Une AS

La secrétaire

# **AXE PRIORITAIRE 2**

## **ORGANISATION DE LA VIE**

## RESTAURATION Action n°1: **du projet initial**

### Quoi :

Mettre en place une « **Commission Menu** » et permettre aux usagers d'être de vrais acteurs dans cette action (permettre une mise en lien avec le Conseil de la Vie Social et ainsi les familles)

### Pour qui :

Les usagers

### Qui :

La diététicienne et/ou l'infirmière

### Quand :

Une fois par mois

### Où

A déterminer avec les acteurs concernés

### Comment :

Informers les usagers de cette mise en place au cours d'une réunion qui définira les modalités de son fonctionnement et sa légitimité ultérieure

### Evaluation juin 2005 :

La commission menu est en place

### Action pilotée par :

La direction  
La diététicienne et /ou l'infirmière  
Le cuisinier  
Une AE

## RESTAURATION Action n°2: **du projet initial**

### **Quoi :**

**Repenser le goûter en terme d'heure** et surtout **de quantité et variété** des produits proposés

### **Pour qui :**

Tous les usagers concernés par le goûter

### **Qui :**

Les AE et les ASH

### **Où :**

Principalement en salle de séjour mais pourrait être étendu à d'autres lieux à définir

### **Comment :**

En discutant en équipe : soignants, équipe de restauration et usagers pour trouver une cohérence dans les propositions, mettre par écrit et à la connaissance de toutes les options retenues.

### **Evaluation juin 2005 :**

Cette action est réalisée : le choix de boisson et le service hors salle à manger a été instauré.

### **Action pilotée par :**

La direction  
L'infirmière  
L'agent de cuisine  
Une ASH  
Une AE

## RESTAURATION Action n°:3 **du projet initial**

### Quoi :

**Modifier l'heure du passage à table pour les personnes dépendantes** pour le rapprocher au maximum de l'heure ordinaire du dîner (actuellement 17H45)

### Pour qui :

Usagers dépendants pour les repas

### Qui :

Les AE et les ASH

### Quand :

Dîner heure à déterminer

### Où :

Salle à manger

### Comment :

Réfléchir en équipe sur le pourquoi et comment de ce changement, puis écrire les options retenues et en informer tous les acteurs

### Evaluation juin 2005:

L'horaire est désormais à 18 heures 15.  
Mais il est encore jugé trop tôt. (le manque de personnel rend difficile l'amélioration attendue).

### Action pilotée par :

La direction  
L'agent de cuisine  
Une AS  
Une AE

## RESTAURATION Action n°4 **du projet initial**

### Quoi :

**Réorganiser le sens du service à table** afin que chaque convive soit traité avec équité (Chaleur et choix)

### Pour qui :

Tous les usagers prenant leur repas en salle à manger

### Qui :

L'ensemble du personnel

### Quand :

Aux repas du midi et du soir

### Où :

Salle à manger

### Comment :

En équipe écrire : un plan de la salle, numéroter les tables, noter le sens du service et le rythme des rotations prévues Afficher dans le lieu « ad hoc » cette information à la connaissance de toutes personnes concernées par le service

### Evaluation juin 2005 :

**Non réalisé. Réflexion à poursuivre (échéance : octobre 2005)**

### Action pilotée par :

La direction  
L'agent de cuisine  
Une AS  
Une AE



## RESTAURATION Action n°5 **du projet initial**

**Quoi :**

**Solutionner les problèmes relationnels et de cohabitation entre usagers lors des repas**

**Pour qui :**

Tous les usagers

**Qui :**

Tous les personnels

**Quand :**

Durant les repas

**Où :**

A table en salle à manger

**Comment :**

Prévoir une réunion de travail en équipe pour réfléchir et émettre des propositions de changement sur la politique de gestion des places à table . Entendre les souhaits des usagers. Déterminer un mode de faire l'écrire et informer toutes les personnes concernées : usagers et personnels, puis l'inscrire comme une règle dans le référentiel.

**Evaluation juin 2005 :**

Cette action est réalisée. Des réunions ont eu lieu sur le sujet. Il apparaît que la réalisation de cet axe dépend de manière permanente de l'évolution des accueils. Il s'agit plus d'une vigilance permanente dans la pratique professionnelle.

**Action pilotée par :**

La direction  
L'infirmière  
Une ASH  
Une AS

## RYTHME DE VIE Action n°1 **du projet initial**

### Quoi :

Mettre en place le **Projet** de prise en charge **Individualisé** des usagers

### Pour qui :

Tous les usagers

### Qui :

L'ensemble de l'équipe

### Quand :

A déterminer au cours de la mise en place et/ou en œuvre

### Comment :

Prévoir en 1<sup>ère</sup> étape : une formation de l'ensemble des personnels qui auront à intervenir dans la mise en œuvre du **Projet Individualisé**

2<sup>ème</sup> étape : élaborer et écrire le protocole de mise en œuvre du P.I.  
Informers l'ensemble des acteurs : usagers, familles, personnels  
Intégrer ce protocole dans le référentiel de fonctionnement.

### Evaluation juin 2005 :

**Une fiche de recueil d'informations lors de l'admission a été mise en place**

**La fiche d'autonomie est en cours de réalisation (échéance 1<sup>er</sup> trimestre 2006)**

**Fiche tâches à effectuer (échéance 2<sup>ème</sup> trimestre 2006)**

### Action pilotée par :

La Direction  
L'infirmière  
Une AE  
Une AS  
La secrétaire

## RYTHME DE VIE Action n°2 **du projet initial**

### Quoi :

**Résoudre les problèmes posés par la présence d'une seule veilleuse la nuit** : Les chutes, les interventions d'urgences

### Pour qui :

Tous les usagers

### Qui :

La directrice et/ou l'infirmière

### Quand :

La nuit

### Où :

Dans l'ensemble de l'institution

### Comment :

**1<sup>ère</sup> action** : Former les veilleuses aux gestes de premiers secours, réactualiser leurs connaissances en gestes et postures (utilisation des lève personnes)

**2<sup>ème</sup> action** : Réfléchir à la mise en place d'une astreinte et/ou des dispositifs d'alerte

Informers les personnes âgées des nouvelles modalités et dispositifs et les inscrire dans le Référentiel

**Ou 3<sup>ème</sup> action** proposer la création d'un second poste de veilleur

### Evaluation juin 2005 :

**Première action : réalisé (2003)**

**Deuxième action : une procédure d'alerte a été élaboré et est affichée en prépa-soins**

**Troisième action : l'effectif veilleuses n'a pu être amélioré. Le problème d'insécurité de nuit subsiste.**

### Action pilotée par :

La direction  
L'infirmière  
Une ASH  
Une AS Veilleuse

## **RYTHME DE VIE Action n°3: du projet initial**

### **Quoi :**

Permettre aux personnes âgées une ouverture et fermeture des volets de leur chambre « à la carte »

### **Pour qui :**

Les usagers

### **Qui :**

Les AE, les AS

### **Quand :**

Matin et soir

### **Où :**

Les chambres des usagers

### **Comment :**

Interroger les usagers à chaque ouverture et fermeture de leur volet pour répondre d'une manière adéquate au souhait de chacun

### **Evaluation juin 2005 :**

Non réalisé (échéance : 4<sup>ème</sup> trimestre 2006), mais le système de fermeture des volets est en cours d'automatisation par le responsable entretien

Mise en place d'une nouvelle action d'amélioration : améliorer les horaires de lever et coucher.(action 4)

### **Action pilotée par :**

La direction

Une AE

Une AS

**RYTHME DE VIE Action n°4 (juin 2005)**

**Quoi :**

Améliorer les horaires de lever et coucher trop tôt le matin trop tôt le soir

**Pour qui :**

Les usagers

**Qui :**

Les AE, les AS

**Quand :**

Matin et soir

**Où :**

Les chambres des usagers

**Comment :**

**Echéance : 1<sup>er</sup> trimestre 2007**

**Action pilotée par :**

La direction  
Une AE  
Une AS

## SERVICE ADMINISTRATIF Action n°:1 **du projet initial**

### Quoi :

**Travailler la clarté des informations affichées en direction des personnes âgées, leurs familles, les visiteurs**

### Pour qui :

Les usagers, leurs familles, les visiteurs (en ce qui concerne les panneaux d'infos)

### Qui :

La secrétaire et/ou l'infirmière  
Les AS et AE  
L'homme d'entretien

### Quand :

A chaque affichage ou communication d'infos.

### Où :

A définir en fonction des besoins : atrium, salle à manger, hall, étages....

### Comment :

Proposer à l'équipe la mise en place d'un tableau (type Velléda) pour inscrire les faits journaliers et exceptionnels. Prévoir aussi qui écrira quoi ? .  
Prévoir pour toutes informations écrites d'utiliser les gros caractères : panneaux, journal d'établissement, courriers divers

### Evaluation juin 2005 :

Réalisé

### Action pilotée par :

La Direction  
La secrétaire  
Une ASH  
Un AE

# **Axe prioritaire 3**

## **Vie Sociale et relationnelle**

## INFORMATION Action n°1 **du projet initial**

### Quoi :

Travailler un **PROTOCOLE d'ACCUEIL** pour faciliter une bonne adaptation de la personne, mieux connaître le futur résident, lui assurer la qualité d'un suivi individualisé au maximum

### Pour qui :

**Tout nouvel arrivé**

### Qui :

L'ensemble de l'équipe soignante  
Le service administratif

### Quand :

A l'arrivée et tous autres moments qui peuvent rassurer la personne accueillie et/ou sa famille

### Comment :

Mettre en place un groupe de travail en lien avec le projet individuel et le projet de soin  
**Etablir un protocole d'une bonne pratique de l'accueil**

### Evaluation juin 2005 :

Réalisé, mais il peut encore être amélioré  
(échéance 2<sup>ème</sup> trimestre 2006)<sup>o</sup>

### Action pilotée par :

Le Directeur  
L'infirmière  
Le secrétariat  
1 ASH  
1 AS



**INFORMATION Action n°2 du projet initial**

**Quoi :**

**Mettre en place une vraie politique interne d'information :  
Création d'un référentiel**

**Pour qui :**

L'ensemble de l'équipe

**Quand :**

Dès que l'ensemble des protocoles seront écrits

**Comment :**

Réunir l'ensemble des outils, procédures et protocoles utilisés dans toute l'institution dans un seul et même outil appelé « **Référentiel** »

**Application à compter du :**

4<sup>ème</sup> trimestre 2006

**Evaluation au :**

1<sup>er</sup> trimestre 2007

**Action pilotée par :**

La direction  
Une AS  
Une AE  
Le secrétariat

**INFORMATION Action n°:3 du projet initial**

**Quoi :**

**Créer une fiche individuelle du Résident**

**Pour qui :**

L'ensemble des personnes âgées accueillies

**Qui :**

L'ensemble de l'équipe

**Comment :**

Mettre en place un groupe d'élaboration de fiche (info auprès des autres maisons de retraite)

Faire des propositions à l'ensemble des acteurs

Validation

Edition et **mettre en lien avec le projet individualisé et le dossier de soins**

**Evaluation juin 2005 :**

Réalisé : fiche « habitudes de vie »

A améliorer : courant 2006, seulement après avoir reprecisé le contenu de la fiche, pour éviter les doublons avec les autres documents existants

**Action pilotée par :**

Directeur

Secrétaire

Infirmière

AE

AS

## INFORMATION Action n°:4 **du projet initial**

### **Quoi :**

**Mettre en place une boîte à idées**

### **Pour qui :**

Pour l'ensemble des acteurs (usagers, familles, amis, personnels)

### **Où :**

Dans le lieu le plus adapté

### **Comment :**

Construire une boîte et décider du lieu de dépose  
Informé l'ensemble des acteurs de la mise en route et du mode de fonctionnement de cet outil

### **Evaluation juin 2005 :**

Cette boîte existe  
Il existe aussi un registre permettant de consigner tous les commentaires et avis des personnels sur les conditions de travail et la vie quotidienne

### **Action pilotée par :**

La direction  
Le secrétariat  
1 AS  
1 AE

## ACCUEIL Action n°1 **du projet initial**

### **Quoi :**

Travailler sur l'**Accueil** en rapport avec **les valeurs et les compétences professionnelles** déclinées dans le «PROTOCOLE D'ACCUEIL »

### **Pour qui :**

L'ensemble des personnels

### **Comment :**

Traiter cette dimension au sein du groupe de travail sur le « PROTOCOLE D'ACCUEIL ». **Mettre en lien avec le projet d'individuel et le dossier de soin**

### **Evaluation juin 2005 :**

Cette fiche action fait, à l'analyse, doublon avec la fiche action 1 de l'axe 3 = ABANDON

### **Action pilotée par :**

La direction  
L'infirmière  
1 AE  
1 AS

## ACCUEIL Action n°2 **du projet initial**

### **Quoi :**

Travailler sur l'**Accueil** en rapport avec **les valeurs et les compétences professionnelles** déclinées dans le «PROTOCOLE D'ACCUEIL »

**Plus particulièrement redéfinir les règles de respect et l'éthique professionnelle**

### **Qui :**

L'équipe soignante

### **Quand :**

1<sup>er</sup> semestre 2005

### **Comment :**

Traiter cette dimension au sein du groupe de travail sur le « PROTOCOLE D'ACCUEIL » à mettre en lien avec le projet individuel et le dossier de soins

### **Application à compter du :**

1<sup>er</sup> trimestre 2006

### **Evaluation :**

3<sup>ème</sup> trimestre 2006

### **Action pilotée par :**

La direction

L'infirmière

1 AE

1 AS

## ACCUEIL Action n°3 **du projet initial**

### **Quoi :**

**Comment accueillir et répondre le Week-End aux demandes de renseignements diverses**

### **Pour qui :**

Les résidents, les familles, les amis

### **Qui :**

L'équipe soignante

### **Comment :**

- Lister les types de renseignements et les catégoriser
- Elaborer des protocoles ?

### **Evaluation juin 2005 :**

Pas fait – échéance : 3<sup>ème</sup> trimestre 2006

### **Action pilotée par :**

La direction  
Le secrétariat  
1 AE  
1 AS

## ANIMATION Action n°1 **du projet initial**

**Quoi :**

**Ecrire le projet d'animation**

**Pour qui :**

Les usagers

**Qui :**

L'équipe soignante

**Comment :**

Se donner les moyens de recueillir les attentes des usagers pour écrire le projet et susciter les envies

**Mettre en perspective avec le projet d'accueil et le projet individuel**

**Evaluation juin 2005 :**

Projet en cours d'écriture bien avancé  
échéance probable : 1<sup>er</sup> trimestre 2006

Nouvelle fiche action générée : « créer un mi temps d'animatrice » (fiche action 4)

**Action pilotée par :**

La direction  
L'infirmière  
1 AS  
1 ASH

## Animation Action n°2 **du projet initial**

### **Quoi :**

**Ouvrir la structure aux bénévoles pour des animations ponctuelles ou régulières**

### **Pour qui :**

Usagers

### **Qui :**

Tous les personnels

### **Comment :**

Définir le **cadre d'un contrat** de collaboration

### **Evaluation juin 2005 :**

Ouverture de la Maison aux bénévoles : gymnastique douce, aumônerie.

Visite d'enfants des écoles ou centres aérés (avec animation et goûter)

Ouverture de la Maison sur l'extérieur (sorties, visites de lieux à proximité)

### **Action pilotée par :**

La direction

Le secrétariat

1 AE

1 AS



## ANIMATION Action n°3 **du projet initial**

**Quoi :**

**Redéfinir la notion d'animation au quotidien**

**Pour qui :**

Pour l'ensemble des personnes accueillies

**Qui :**

L'ensemble du personnel

**Quand :**

Tous les jours

**Où :**

Dans tous les contextes

**Comment :**

Remettre en perspective avec les valeurs développées dans le projet d'accueil et le projet d'animation et le dossier de soins. Il s'agit bien, non pas des activités organisées, mais de l'animation au quotidien

**Application à compter du :**

Après la mise en place des protocoles énoncés  
1<sup>er</sup> trimestre 2007

**Action pilotée par :**

La direction  
L'infirmière  
1 ASH  
1 AS

**ANIMATION Action n°4 (juin 2005)**

**Quoi :**

Créer un mi temps d'animatrice

**Pour qui :**

Pour l'ensemble des personnes accueillies

**Qui :**

??????

**Quand :**

?????

**Où :**

Dans tous les contextes

**Comment :**

?????

**Application à compter du :**

??????

**Evaluation au :**

??????

**Action pilotée par :**

????????

**RELATION SOIGNANT/SOIGNE Action n°1 du projet initial**

**Quoi :**

**Réfléchir et clarifier voire repenser la relation soignant/soigné au regard des valeurs déclinées dans le projet de vie**

**Pour qui :**

L'ensemble des personnes accueillies

**Qui :**

L'ensemble du personnel

**Comment :**

Mettre en place un plan de formation permettant de travailler :  
Le travail d'équipe  
Les transmissions ciblées  
Formations formant les pré-requis pour la mise en place du travail sur :  
Le projet d'accueil  
Le projet individuel du résident  
La mise en place du dossier de soins

**Evaluation juin 2005 :**

- Cette dimension reste à travailler pour approfondir la relation soignant soigné et créer de réelles conditions d'écoute (toujours insuffisante faute de temps et/ou de personnel).
- Le plan de formation et en cours d'élaboration

**Action pilotée par :**

La direction  
L'infirmière  
Une AE  
Une AS

# **AXE PRIORITAIRE 4**

## **LES SOINS**

## LES SOINS : Action n°1 **du projet initial**

### **Quoi :**

**Réactualiser le protocole d'hygiène**

### **Pour qui**

L'équipe soignante

### **Qui**

L'infirmière

### **Quand :**

Dès que possible

### **Comment :**

Programmer 1 journée de remise à niveau concernant les normes d'hygiène et récrire des protocoles clairs et complets

### **Evaluation juin 2005 :**

Protocoles réalisés :

- Hygiène des mains
- Prévention escarres
- Soins de bouche
- Hyperthermie
- Incontinence urinaire
- Prévention des chutes

**Décision d'élaborer d'autres protocoles (constipation, sonde urinaire, entretien appareils auditifs) . Voir fiche action 5**

### **Action pilotée par :**

- L'infirmière
- Une AE
- Une ASH

**LES SOINS : Action n°2 du projet initial**

**Quoi :**

**Avoir un médecin référent attaché à la Maison de Retraite de SAINT PIERRE DES NIDS pour un suivi cohérent des personnes accueillies**

**Pour qui :**

Les usagers et l'équipe soignante

**Evaluation juin 2005**

Un médecin généraliste a accepté le rôle de coordinateur.  
Son rôle reste à bien définir.

**Action pilotée par :**

La direction  
L'infirmière  
Une AS

**LES SOINS : Action n°3 du projet initial**

**Quoi :**

**Mise en place du dossier de soins pour un meilleur suivi des traitements et transparence des informations médicales**

**Pour qui :**

Les personnes âgées accueillies

**Qui :**

L'équipe soignante

**Comment :**

**A déterminer avec l'infirmière**

**Evaluation juin 2005 :**

**Certaines fiches sont mises en place  
mais le dossier soins n'est pas complet.  
Echéance : 2<sup>ème</sup> trimestre 2006**

**Action pilotée par :**

La direction  
L'infirmière  
Une AE  
Une AS

**LES SOINS : Action n°4 du projet initial**

**Quoi :**

Travailler à une meilleur prise en compte de la douleur et aux accompagnement de fin de vie

**Pour qui :**

Les personnes accueillies

**Qui :**

L'équipe soignante

**Comment :**

Mettre en place des formations au sein de l'établissement sous le contrôle de l'infirmière

**Application**

Avant fin 2007

**Evaluation juin 2005**

Elaboration d'un plan de formation en cours

Mise en place d'une nouvelle action d'amélioration par la rédaction de protocoles (fiche action 6)

**Action pilotée par :**

La directrice

L'infirmière

Une AS

Une AE



## LES SOINS : Action n° 5 (juin 2005)

### Quoi :

Améliorer et sécuriser les pratiques soignantes par l'élaboration de protocoles et les affichages adéquats

### Pour qui :

Les personnes accueillies

### Qui :

L'équipe soignante

### Comment :

Elaboration de protocoles :

constipation, sonde urinaire, utilisation et entretien appareils auditifs, conduite à tenir en l'absence de l'infirmière (hématome, érythème, écorchure)

Affichage :

résidents sous anti coagulants (avec précautions particulières), résidents diabétiques (avec précautions particulières), soins en cours (pansements, injections).

### Echéance

2<sup>ème</sup> trimestre 2006

### Action pilotée par :

La directrice

L'infirmière

Une AS

Une AE

## LES SOINS : Action n° 6 (juin 2005)

### Quoi :

Travailler à une meilleur prise en compte de la douleur et aux accompagnement de fin de vie par l'élaboration de protocoles

### Pour qui :

Les personnes accueillies

### Qui :

L'équipe soignante

### Comment :

Elaboration de protocoles de prise en charge de la douleur

### Echéance

4<sup>ème</sup> trimestre 2005

### Action pilotée par :

La directrice

L'infirmière

Une AS

Une AE

**Le Projet initial ne contenait aucun axe spécifique concernant cet item.**

**L'état des lieux en juin 2005 est le suivant :**

**Nomination d'UN ACO chargé de l'hygiène et de la sécurité**

**Formation du personnel à la sécurité incendie chaque année**

**Formation du personnel aux premiers secours**

# R E C A P I T U L A T I F D E S A C T I O N S

**En vert : réalisé ; En jaune : partiellement réalisé ; En rouge : à réaliser (voir échéances)**

A n n é e s			2 0 0 5		2 0 0 6				2 0 0 7				
Axe prioritaire n°1	Cadre de vie		Evaluation au 30 juin 2005	3 <sup>ème</sup> trimestre	4 <sup>ème</sup> trimestre	1 <sup>er</sup> trimestre	2 <sup>ème</sup> trimestre	3 <sup>ème</sup> trimestre	4 <sup>ème</sup> trimestre	1 <sup>er</sup> trimestre	2 <sup>ème</sup> trimestre	3 <sup>ème</sup> trimestre	3 <sup>ème</sup> trimestre
<b>Aménagement</b>													
<b>ACTIONS</b>	1	Penser la signalétique	A améliorer			X							
	2	Installations	Réalisé										
	3	Problèmes de température	Réalisé										
	4	Aménagement S.A.M	Réalisé										
	5	Fontaine à eau	Réalisé										
	6	Point d'eau salle du personnel	Non réalisé					X					
<b>Entretien</b>													
<b>ACTIONS</b>	1	Protocole linge	Réalisé										
	2	Protocole ménage	En cours				X						
<b>Axe prioritaire n°2</b>	<b>Organisation de la vie</b>												
<b>Restauration</b>													
<b>ACTIONS</b>	1	Commission menus	Réalisé										
	2	Goûter	Réalisé										
	3	Repas personnes dépendantes	Commencé		X								
	4	Service à table	Réalisé										
	5	Cohabitation repas	Réalisé										
<b>Rythme</b>													
<b>ACTIONS</b>	1	Projet individualisé	En cours				X						
	2	Veille de nuit	Réalisé en partie										
	3	Volets « à la carte »	Non réalisé :					X					
	4	Améliorer horaires levers et couchers	Nouvelle action décidée en juin 2005 :						X				
<b>Service administratifs</b>													
<b>ACTIONS</b>	1	Informations affichées	Réalisé										

A n n é e s			2 0 0 5				2 0 0 6				2 0 0 7			
Axe prioritaire n°3	Vie Sociale et Relationnelle		1er trimestre	2 <sup>ème</sup> trimestre	3 <sup>ème</sup> trimestre	4 <sup>ème</sup> trimestre	1er trimestre	2 <sup>ème</sup> trimestre	3 <sup>ème</sup> trimestre	4 <sup>ème</sup> trimestre	1er trimestre	2 <sup>ème</sup> trimestre	3 <sup>ème</sup> trimestre	4 <sup>ème</sup> trimestre
<b>Information</b>														
<b>ACTIONS</b>	1	Protocole accueil	<b>Réalisé-à améliorer</b>					X						
	2	Référentiel information	<b>Non réalisé</b>						X					
	3	Fiche individuelle résident	<b>Partiellement réalisé A améliorer</b>						X					
	4	Boîte à idées	<b>Réalisé</b>											
<b>Accueil</b>														
<b>ACTIONS</b>	1	Valeurs et compétences professionnelles	<b>Voir fiche action</b>											
	2	Respect, éthique	<b>En cours</b>				X							
	3	Réponse aux demandes le W.E.	<b>Non réalisé</b>						X					
<b>Animation</b>														
<b>ACTIONS</b>	1	Ecrire le projet d'animation	<b>En cours :</b>				X							
	2	Ouvrir aux bénévoles	<b>Réalisé</b>											
	3	Animation au quotidien	<b>Non réalisé</b>								X			
	4	Créer un mi temps animation	<b>Non réalisé :</b>											
<b>Soignant/soigné</b>														
<b>ACTION</b>	1	Plan de formation	<b>En cours</b>											
<b>Axe prioritaire 4</b>	<b>Les soins</b>													
<b>ACTIONS</b>	1	Protocole hygiène	<b>Réalisé</b>											
	2	Avoir un médecin référent	<b>Réalisé</b>											
	3	Mettre en place dossier soins	<b>Partiellement réalisé</b>					X						
	4	Prendre en compte la douleur et la fin de vie	<b>En cours :</b>							X				
	5	Protocoles divers et affichages	<b>Nouvelle action</b>					X						
	6	Protocole douleur	<b>Réalisé</b>											

# **ANNEXE AU PROJET DE VIE**

## **Réponses aux questionnaires et synthèse**

### **Grille Angélique**

**Référence théorique : les 14 besoins (Virginia Henderson)**

**Documents de communication autour du projet**

# **SYNTHESE ET ANALYSE DES QUESTIONNAIRES**

**R é s i d e n t s**

**F a m i l l e s**

**P e r s o n n e l**

# R E S I D E N T S

sur 35 questionnaires 27 rendus et 25 exploitables

## I – CADRE DE VIE

<b>L'ENVIRONNEMENT</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>	<b>SR</b>	<b>Commentaires, suggestions</b>
1 – Est-ce que les abords de la Maison de Retraite sont :				
- bien fleuris	27			
- propres	27			
- accueillants	26		1	
- équipés	23		4	
- accessibles	26		1	
- adaptés aux résidents	25		2	
2 – Fréquentez vous le parc?	20	7		
Si OUI, Est-il facile de marcher dans les allées ?	18	1	8	
Si OUI vous sentez vous en sécurité ?	18	2	7	

<b>L'AMENAGEMENT</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>	<b>SR</b>	<b>Commentaires, suggestions</b>
1- Trouvez-vous les locaux :				
- bien agencés	27			
- agréables	27			
- bien aménagés	27			
2 – L'état des chambres vous semble-t-elle satisfaisante concernant :				
- la tapisserie	27			
- le revêtement du sol	27			
- la taille	27			
- l'aménagement (placard, mobilier)	27			
- la luminosité	27			
- l'insonorisation	27			
3 – Le Cabinet de toilette vous convient-il ?				
- le revêtement du sol	27			
- la luminosité	27			
- l'équipement matériel	27			
- la température	27			
4 – La salle de Bain collective est-elle satisfaisante concernant :				
- le revêtement du sol	20		7	N'y va jamais car douche
- la luminosité	20		7	
- l'équipement matériel	20		7	
- la température	20		7	



5 – La salle à manger est-elle satisfaisante au niveau de : - l'espace - du mobilier - l'accessibilité - la température	27 27 27 26	1		
6 – Pensez-vous que les couloirs soient suffisamment : - lumineux - spacieux - accessibles	27 27 27			
7 – Trouvez vous qu'il y a assez de toilettes dans les couloirs ?	25		2	
8 – Les ascenseurs sont-ils faciles à utiliser ?	26		1	
9- Les locaux suivants sont-ils bien situés ?				
· Accueil	26		1	Locaux non visités
· Infirmerie	23		4	
· Salle à manger	26		1	
· Salon d'étage	23		4	
· Atrium	26		1	
· Salon de coiffure	26		1	Locaux non visités
· Salle de bains	18		9	
10 – Aller aux salons, vous semble-t-il facile ?	11		16	N'y va pas : ne sait pas où c'est : en bas, nécessité d'informations
· salon télé	8	1	18	
· salon lecture	19	1	7	
· atrium				

<b>L'ENTRETIEN</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>		<b>Commentaires, suggestions</b>
1 – L'entretien des locaux vous satisfait-il ? - salle à manger - couloirs - ascenseurs - chambres - cabinets de toilette - WC des couloirs - Atrium	26 27 24 26 27 21 27	1  1    6	  2 1  6	  Manque de personnel  N'utilise pas
2 – Le ménage de votre chambre est-il adapté à vos besoins ? fréquence (assez souvent ou pas assez ?) horaires qualité	26 26 27	  1	  1	  Manque de personnel Plus tôt
3 – L'entretien du linge vous satisfait-il ? - lavage - repassage - distribution - Petite couture	26 26 23 22	1 1 1 1	  3 4	 Ne donne pas son linge à laver " " " Ne le retrouve pas

## II – L'ORGANISATION DE LA VIE

LA RESTAURATION	oui	non	SR	Commentaires, suggestions
1 – Pensez-vous que les menus sont suffisamment : <ul style="list-style-type: none"> <li>- variés</li> <li>- copieux</li> <li>- équilibrés</li> <li>- de qualité</li> </ul>	24 25 25 25	2 1 1 1	1 1 1 1	Bonne nourriture Plus de gâteaux secs, choucroute, tripes Tout dépend de l'agent en cuisine Plus chaud ; Plus fruits
2- Souhaitez vous qu'un plat de remplacement soit proposé aux résidents ?	8	17	2	Déjà remplacé par du jambon
3- Ce que l'on vous propose au goûter vous convient-il ?	21		6	Ne goûte pas
4 – Les horaires vous semblent-ils adaptés ? <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matin (8h 15)</li> <li>- Midi (12 h)</li> <li>- Soir (17 h 30 et 18 h 15)</li> <li>- Goûter (15 h 45)</li> </ul>	27 27 24 23		2 1 4	Goûter et soir trop rapprochés
5 – Le rythme du service est-il adapté? <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matin</li> <li>- Midi</li> <li>- Soir</li> </ul>	26 26 26		1 1 1	Tout dépend de l'heure de passage de l'infirmier
6 – Comment qualifieriez-vous l'ambiance en salle à manger : <ul style="list-style-type: none"> <li>- conviviale</li> <li>- tendue</li> <li>- agréable</li> <li>- froide</li> </ul>	9 1 18 1	9 11 1 11	9 15 8 15	Pas de conversation

<b>LE RYTHME DE VIE ET LES HORAIRES</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>	<b>SR</b>	<b>Commentaires, suggestions</b>
1 – Les horaires de toilette sont-ils adaptés au rythme et aux besoins des résidents ?	20		7	Se débrouille seule Trop tôt réveil à 7 heures
2 – Concernant le bain et la douche, êtes vous satisfait de · la fréquence (assez, souvent, pas assez ) · le moment	22 24		5 3	
3 – Les horaires de coucher vous semblent-ils adaptés à vos besoins ?	24		3	Trop tôt ? Le fait seul
4 - Les horaires de lever vous semblent-ils adaptés ?	27			
5 – Vos besoins de repos dans la journée sont-ils respectés ?	25		2	
6 et 7 – Les horaires d'ouverture, de fermeture des volets vous semblent-ils adaptés ? - ouverture - fermeture	22 21		5 6	Fait seul Ne ferme pas
8 – Vous sentez vous en sécurité la nuit ?	27			
9 - concernant l'animation : est-elle suffisante ?	16	4	7	

<b>LA PRESTATION DE SERVICE ADMINISTRATIF</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>	<b>SR</b>	<b>Commentaires, suggestions</b>
1 – L'accueil à votre arrivée vous a-t-il semblé satisfaisant ?	23	2	2	Ne se souvient pas
2 – Les services rendus vous semblent-ils adaptés ?	24		3	
3 – Les horaires du Secrétariat vous semblent-ils adaptés à vos besoins ?	25		2	
4 – Vous semblent-il aisé de rencontrer la directrice ?	26		1	

### III VIE SOCIALE ET RELATIONNELLE

<b>L'INFORMATION</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>	<b>SR</b>	<b>Commentaires, suggestions</b>
1 – lors de votre 1er contact, avez vous été suffisamment informé sur le fonctionnement de l'établissement ? :	19	5	3	
2 – avez vous pris connaissance du contrat de séjour ?	8	15	4	
3– souhaiteriez vous une boîte à idée ?	3	21	3	

<b>L'ACCUEIL</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>	<b>SR</b>	<b>Commentaires, suggestions</b>
1 – Vous a-t-on présenté : vos voisins ? le personnel ? la chambre ?	5 8 18	18 15 6	4 4 3	
2 – Le personnel est-il suffisamment à votre écoute ?	25		2	Oui mais pas suffisamment de personnel
3 – Etes – vous suffisamment encadré par le personnel ?	26		1	
4 – Vous sentez vous libre pour vos sorties en famille ou chez des amis ?	21		6	

<b>L'ANIMATION</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>	<b>SR</b>	<b>Commentaires, suggestions</b>
1 – Feuillotez vous le journal du classeur ?	2	24	1	Ne peut pas lire
2 – Les animations proposées vous conviennent-elles ?	13	2	12	
3 – Seriez vous prêts à vous engager régulièrement dans certaines activités ?	7	17	3	Roses pour la décoration La belote

## IV SOINS

	<b>oui</b>	<b>non</b>	<b>SR</b>	<b>Commentaires, suggestions</b>
1 – Pensez-vous être suffisamment informés : - de votre état de santé - de vos traitements	23 15	3 11	1 1	
2 – Etes vous satisfait des soins ? - infirmière - médecin  - kiné - pédicure	19 24  10 11	   1	8 3  17 15	Pas régulier sur pansements Vient trop tard ; garde son médecin de famille
3 – Le personnel est-il suffisamment à l'écoute de la douleur ?	25		2	
4 – Avez-vous déjà abordé le thème « fin de vie » avec une personne de votre entourage	7	19	1	

# F A M I L L E S

Sur 29 questionnaires remis : 16 questionnaires retournés

## I – CADRE DE VIE

<b>L'ENVIRONNEMENT</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>	<b>SR</b>	<b>Commentaires, suggestions</b>
1 – Est-ce que les abords de la Maison de Retraite sont : <ul style="list-style-type: none"> <li>- bien fleuris</li> <li>- propres</li> <li>- accueillants</li> <li>- équipés</li> <li>- accessibles</li> <li>- adaptés aux personnes âgées</li> </ul>	14 14 12 12 12 12		2 2 4 3 3 3	Rampe pour les déplacements
2 – Fréquentez-vous le Parc ? Si oui, est-il facile de marcher dans les allées ?	8 8	5	3 8	Ce n'est pas du tout adapté

<b>L'AMENAGEMENT</b>	<b>oui</b>	<b>Non</b>	<b>SR</b>	<b>Commentaires, suggestions</b>
1 – Trouvez-vous les locaux : <ul style="list-style-type: none"> <li>- bien agencés</li> <li>- agréables</li> <li>- bien aménagés</li> <li>- bien signalés</li> </ul>	11 14 11	1 1	4 2 4 16	Toutes les portes se ressemblent : mettre des marques sur les portes Signalétique adaptée pour les personnes désorientées
2 – les locaux sont suffisamment sécurisants ?	13		3	
3 - L'état de la chambre de votre parent vous semble-t-il satisfaisant ?	15		1	Manque table roulante

4 – la salle à manger vous semble-t-elle <ul style="list-style-type: none"> <li>- conviviale</li> <li>- spacieuse</li> <li>- bien tempérée</li> </ul>	14 11 10		2 5 6	
5 – Les ascenseurs sont-ils faciles à utiliser ?	14		1	
6 – Les locaux suivants sont-ils bien situés ? <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueil</li> <li>- Infirmerie</li> <li>- Salle à manger</li> </ul>	14 13 15	1	1 3 1	

<b>L'ENTRETIEN</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>	<b>SR</b>	<b>Commentaires, suggestions</b>
1 – L'entretien des locaux vous satisfait-il ?				Très satisfaisant
- Salle à manger	14		2	Moins de ménage pour plus de prise en charge des résidents
- Couloirs	14		2	
- Ascenseurs	14		2	
- Chambres	12	1	3	
- Cabinets de Toilette	11	2	3	
- WC des couloirs	12		4	
- Atrium	11		5	
2 – L'entretien du linge vous satisfait-il ?				Le linge est vraiment un problème : déchiré, disparu, brûlé ;
- Lavage	13	2	1	Tri mal fait
- Repassage	12	3	1	Problème avec le sèche-linge
- Distribution	14	1	1	Marquage du linge à revoir
- Petite couture	10	2	4	Rappeler aux familles que l'établissement ne peut pas se charger actuellement du linge fragile (type Damart)

## II – L'ORGANISATION DE LA VIE

<b>LA RESTAURATION</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>	<b>SR</b>	<b>Commentaires, suggestions</b>
1 – Pensez-vous que les menus sont suffisamment :				Quelques tartes aux pommes Quenelles tous les dimanches c'est trop C'est en fonction de la cuisinière
- Variés	12	1	2	
- copieux	10	1	5	
- équilibrés	13		3	
- <b>de qualité</b>	10	1	5	
2 – Les horaires vous semblent-ils adaptés ?	13	1	2	Trop tôt au lit
3 – Le rythme du service est-il adapté au besoin de votre parent ?	13		3	



<b>LE RYTHME DE VIE ET LES HORAIRES</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>	<b>SR</b>	<b>Commentaires, suggestions</b>
1 – les horaires vous semblent-ils adaptés à votre parent ? - lever - coucher	12 9	2 3	4 4	Trop tôt : 1 heure plus tard Trop tôt à cause du manque du personnel
2 - Les besoins de repos de votre parent sont-ils respectés dans la journée ?	11		5	
3 – Pensez-vous que votre parent soit en sécurité la nuit ?	11	3	2	Manque de personnel Il semble qu'un seul surveillant pour 35 lits ne peut pas assurer une surveillance à 100 % Il ne peut pas relever les gens seul et doit fait appel à un pensionnaire dans ce cas
4 – L'animation (les activités en général)vous semble-t-elle suffisante ?	6	7	1	y a t il des animations ? avoir plus de personnel ou faire appel à des bénévoles

<b>LE SERVICE ADMINISTRATIF</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>	<b>SR</b>	<b>Commentaires, suggestions</b>
1 – L'accueil à votre arrivée vous a semblé satisfaisant ?	14		2	Très bon accueil secrétariat et direction ; écoutent les familles
2 - Les services rendus vous semblent-ils adaptés ?	13		3	Revoir la transmission des infos : coiffeur et pédicure Affichage pas suffisante en parler directement aux personnes
3 – Etes-vous satisfait des horaires du Secrétariat ?	13	2	1	Agréablement satisfait Horaires non adaptés aux horaires des familles Prévoir ouverture le samedi
4 – Vous semble-t-il aisé de rencontrer la directrice	13	2	1	Avec sourire Horaires pas adaptés pour la rencontrer Idem samedi

### III VIE SOCIALE ET RELATIONNELLE

L'INFORMATION	oui	non	SR	Commentaires, suggestions
1 – Lors de votre 1er Contact, avez-vous été suffisamment informé sur le fonctionnement de l'Etablissement ?	12		4	Très bien informé Tout ne peut pas être dit lors du 1 <sup>er</sup> contact
2 – Avez vous pris connaissance du contrat de séjour ?	12	1	3	
3 – Est-il facile d'avoir des nouvelles de votre parent ?	13		3	Oui : commissions faites par le secrétariat
4 – Souhaiteriez vous qu'un boîte à idée ou un cahier d'expression soit mis à disposition toute l'année ?	6	2	8	Non négligeable Pourquoi pas Plus simple de parler que d'écrire ,privilégier le contact toujours

L'ACCUEIL	oui	non	SR	Commentaires, suggestions
1 – Vous a-t-on présenté ? - Le Personnel - La chambre	7 14	5	4 2	L'accueil est très chaleureux Toujours des oreilles pour écouter en cas de besoin Prévoir de présenter le personnel, ce serait bien
2 – Le Personnel est-il suffisamment à votre écoute ?	10	2	4	Manque de personnel donc très peu d'échange avec le personnel Le Week End : pas de responsable
3 – Obtenez-vous facilement des renseignements ?	13	1	2	Si la directrice est absente, personne ne peut répondre, problèmes pour les WE
4 -Estimez-vous qu'on respecte l'intimité de vos relations avec votre parent lors de vos visites ?	13		3	Le personnel ne frappe pas toujours et entre sans attendre les réponses

L'ANIMATION	oui	non	SR	Commentaires, suggestions
1 – Les animations proposées vous semblent-elles adaptées	7	4	5	Les activités sont insuffisantes Il y a un manque de personnel pour l'encadrement ( en dehors des jeux de société) Il semble manquer d'activité l'après midi

## IV SOINS

	oui	non	SR	Commentaires, suggestions
1 – Pensez-vous être suffisamment informé : - Sur l'état de santé de votre parent - Sur ses traitements	11 11	3 3	2 2	Nous sommes informés en cas de besoins Suivi régulier avec le médecin Peu de renseignement, sur les traitements Oubli occasionnel d'info concernant les R.V.
2 – Etes-vous satisfait des soins ? - Infirmière  - Médecin - Kiné - Pédiacre	11  14 5 8	1  2	4  2 11 6	Contrôle insuline et diabète fait trop tard le matin Aucun reproche – Pas régulier dans les soins  Aucune visite à ce jour : y a t'il un Kiné ?
3 – Le personnel est-il suffisamment à l'écoute de la douleur ?	7	1	8	Pas confronté à ce problème Je le pense
4 – Avez-vous déjà abordé l'accompagnement de fin de vie de votre parent avec - Le personnel - votre parent lui-même	2 4	12 9	2 3	Sujet abordé avec la directrice et avec le personnel

# P E R S O N N E L

Sur 22 questionnaires remis : 18 questionnaires retournés

## I – CADRE DE VIE

L'ENVIRONNEMENT	oui	non	SR	Commentaires, suggestions
1 – Est-ce que les abords de la Maison de Retraite sont : - bien fleuris - propres - accueillants - équipés - accessibles et adaptés aux personnes âgées	18 18 18 16 17	2 1		Pas possible de sortir dans le parc pour fauteuil mais aux alentours immédiats c'est possible
2 – Lors des sorties dans le parc, sentez-vous la personne âgée en sécurité ?	17	1		

L'AMENAGEMENT	oui	non	SR	Commentaires, suggestions
3- Trouvez-vous les locaux : - bien agencés - agréables - bien aménagés	13 16 14	2 1	3 1 4	Manque de couleurs vives, grand ascenseur mal placé dans la salle à manger car c'est le seul peut contenir un lit
2 – L'état des chambres vous semble-t-il satisfaisant concernant : - la tapisserie - le revêtement du sol - la taille - l'aménagement (placard, mobilier) - la luminosité - l'insonorisation	18 17 17 13 18 16	1 1 3	2	L'armoire/placard mal placée derrière la porte d'entrée de la chambre. Porte manteaux salle de bain manquants Bac à linge ou autre système pour collecter le linge sale Sol difficile à entretenir, étagère télé trop près baie vitrée
3 – Le Cabinet de toilette vous convient-il ? - le revêtement du sol - la luminosité - l'équipement matériel - la température	16 16 17 16	1 1 1	2 1 1	Crochet sac linge sale (au minimum) Porte manteaux salle de bain Seulement si toutes les lampes sont allumées Manque savon et essuie mains à l'usage exclusif des personnels Revêtement sol salissant et très chaud
4 - L'état de la Salle de Bain vous semble-t-il satisfaisant concernant : - le revêtement du sol - la luminosité - l'équipement matériel - la température	17 18 14 12	1 2 4	2 2 2	1 porte manteau au minimum il fait froid : radiateur trop petit un miroir en pied

5 – La salle à manger est-elle satisfaisante au niveau de : - l'espace - du mobilier - l'accessibilité - la température	15 14 17 16	1 3 2	2 1 1	Marquer la limite entre Salle à manger et Atrium Table mal adaptée aux fauteuils roulants(décider qui doit rester en fauteuil (décision d'&quipe) Mauvaise régulation de la température dans l'ensemble de la S à M. Atrium : problème de chaleur, mal chauffée, séparation (intimité S à M) <u>NB :voir en réunion qui doit rester en fauteuil ?</u>
6 – Pensez-vous que les couloirs soient suffisamment : - lumineux - spacieux - accessibles	17 17 17	1 1 1		
7 – Trouvez vous qu'il y a assez de toilettes dans les couloirs ?	16	1		
8 – Etes vous satisfait de la salle à manger du personnel concernant : - la grandeur - la luminosité - le mobilier - l'équipement matériel	18 18 14 14	2 3	2 1	Manque de vaisselle et manque de couverts différents pour le personnel Manque 1 ou 2 fauteuils Manque cafetière et une bouilloire chaises mauvaises état et dures

<b>L'ENTRETIEN</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>	<b>SR</b>	<b>Commentaires, suggestions</b>
1 – L'entretien des locaux vous satisfait-il ? - salle à manger - couloirs - ascenseurs - chambres - cabinets de toilette - WC des couloirs - Atrium - Cuisine - Buanderie - Secteur médical - Autre ...	18 17 18 12 12 15 16 15 15 17 17	1 2 2 2 2 1 1	4 4 2 1	Ménage délaissé par manque de personnel au profit des personnes âgées Barrières de lit : propreté laisse à désirer Armoire froide : propreté joints des portes à revoir Matériel « inox » à nettoyer(W.C.) Escaliers non faits
2 – L'entretien du linge vous satisfait-il ? - lavage - repassage - distribution - Petite couture	8 13 7 5	7 2 7 9	3 3 4 4	Linge pas marqué (qui doit le marquer ?) Indispensable 1 personne pour lingerie et petite couture Distribution à revoir dans sa fréquence Linge abîmé Linge délicat détérioré Linge non marqué : Qui doit marquer ?
3 – Vous paraît-il souhaitable de proposer de nouvelles prestations d'entretien aux résidents	6	7	5	

## II – L'ORGANISATION DE LA VIE

LA RESTAURATION	oui	non	SR	Commentaires, suggestions
1 – Pensez-vous que les menus sont suffisamment : <ul style="list-style-type: none"> <li>- variés</li> <li>- copieux</li> <li>- équilibrés</li> <li>- de qualité</li> </ul>	8 15 11 14	7  4 1	3 3 3 3	Souvent Goûter trop tard et trop copieux (à revoir) Beaucoup de gratins
4- Souhaitez vous qu'un plat de remplacement soit proposé aux résidents ?	15	2	1	Menu à la carte : trop complexe
3 – Les horaires vous semblent-ils adaptés ? <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matin (8h 15)</li> <li>- Midi (12 h)</li> <li>- Soir (17 h 30 et 18 h 15)</li> <li>- Goûter (15 h 45)</li> </ul>	14 17 8 14	2  8 2	2 1 2 2	Repas soir trop tôt (voir 18 h et 18 h30) Goûter trop copieux à revoir
4 – Le rythme du service est-il adapté? <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matin</li> <li>- Midi</li> <li>- Soir</li> </ul>	16 16 16	1 1 1	1 1 1	Repas du soir trop tôt
5 – Comment qualifieriez-vous l'ambiance en salle à manger : <ul style="list-style-type: none"> <li>- conviviale</li> <li>- tendue</li> <li>- agréable</li> <li>- froide</li> </ul>	10 7 10 6	3 5 6 8	5 6 2 4	Très peu de conversation, pas de discussions Critiques Faire attention où l'on place les personnes Revoir où l'on met les personnes qui arrivent

<b>LE RYTHME DE VIE ET LES HORAIRES</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>	<b>SR</b>	<b>Commentaires, suggestions</b>
1 – Les horaires de toilette sont-ils adaptés au rythme et aux besoins des résidents ? - fréquence (assez, souvent ou pas assez) - horaires	14 10	2 1	2 7	Pour le personnel oui, mais trop rapide pour les résidents Plus de personnel pour être plus au rythme de chacun Plus minutieuse, petite toilette le soir à revoir Objectif individualisation des prises en charge (réorganisation à prévoir)
2 – Les horaires des douches et des bains sont-ils adaptés au rythme et aux besoins des résidents ? - fréquence (assez, souvent ou pas assez) - horaires	14 12	1 1	3 5	
3 – Les horaires de lever vous semblent-ils adaptés au rythme et aux besoins des résidents ?	8	5	5	OK pour le personnel mais les personnes âgées que pensent-elles ? Lever trop tôt ?
4 - Les horaires de coucher vous semblent-ils adaptés au rythme et aux besoins des résidents ?	5	6	7	Lever tôt, coucher tôt ! surtout l'été
5 – Dans la journée les besoins de repos des personnes âgées sont-ils respectés ?	16	1	1	
5 – Les horaires d'ouverture, de fermeture des volets vous semblent-ils adaptés ? - ouverture - fermeture	15 12	2 4	1 2	Selon les saisons et les envies de chacun : à adapter

<b>LA PRESTATION DE SERVICE ADMINISTRATIF</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>	<b>SR</b>	<b>Commentaires, suggestions</b>
1 – L'accueil lors de l'entrée du résident vous a-t-il semblé satisfaisant ?	6	5	7	Etre accompagné Revoir un protocole d'accueil Accueil pas toujours satisfaisant : Qui fait quoi ?
2 – Les services rendus aux personnes âgées vous semblent-ils adaptés ?	16	1	1	
3 – Les horaires du Secrétariat vous semblent-ils adaptés aux besoins des résidents ?	18			
4 – Vous semblent-il aisé de rencontrer la directrice ?	15	2	1	

### III VIE SOCIALE ET RELATIONNELLE

L'INFORMATION	oui	non	SR	Commentaires, suggestions
1 – Etes-vous suffisamment informés à propos de : - la vie de l'établissement - les propositions d'animation	9 8	7 8	2 2	Pas ou peu de connaissance du projet d'établissement et du règlement intérieur Journal interne Faire d'autres animations
2 – Concernant la vie de l'établissement souhaiteriez-vous toute l'année : - un cahier	16	2		Cahier d'info. Sur la vie et les actions de la M.R. qui soit à disposition des familles.
3 – Etes-vous informé sur le Contrat de Séjour et le Règlement Intérieur ?	12	5	1	Nécessité d'informations pour le personnel ex : convention collective, contrat de séjour R ; int.
4 – Etes-vous suffisamment informé de la vie du résident ?		16	2	Pas de fiches d'information concernant chaque résident (indispensable)
5 – Estimez-vous que les familles soient suffisamment informés : - de la vie de leur parent - de l'état de santé de leur parent	12 12	4 3	2 2	Pas toujours

L'ANIMATION	oui	non	SR	Commentaires, suggestions
1 – Selon vous les animations sont-elles : - suffisantes - adaptées - variées	1 8 6	15 5 8	2 5 4	Difficile d'adapter à l'intérêt de chacun manque de temps et de personnes Faire plus d'animations par thème
2 – Jugez vous intéressant la mise à disposition du classeur « Journal » : - Le trouvez vous intéressant ? - Souhaiteriez vous d'autres rubriques ?	18 3			Peu adapté, écrit trop petit, à faire avec eux : inventer des nouvelles rubriques : Vie des autres maisons de retraite, ,Plantation jardin
3 – Estimez-vous que la Maison de Retraite favorise les relations entre la famille et le parent ?	12	3	3	
4 – La Maison de Retraite vous semble-t-elle suffisamment ouverte sur la vie extérieure (école, club, commerce, association) ?	2	15	1	Manque de rencontre extérieure : école, Manque de sorties, marche Voir les anciens, danse appréciée MR mise de côté
5 – Estimez vous la présence d'animaux souhaitable pour la personne âgée	11	5	1	Aime les petits chiens



<b>LES RELATIONS</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>	<b>SR</b>	<b>Commentaires, suggestions</b>
1 – Concernant les relations avec les résidents vous sentez-vous respecté ?	16	1	1	Limite avec certains résidents
2 – Estimez-vous être vis à vis des personnes âgées : - disponible - à l'écoute - aidant	13 16 16	4 2 1	1  1	Pas toujours le temps Manque de temps mais autant que possible Manque de personnel durant les vacances et maladie : risque de maltraitance ?
3 – Pensez-vous qu'au sein de l'établissement on respecte : - l'intimité des résidents - la dignité des résidents - les droits et libertés des résidents	17 18 16		1  1	Que faites vous pour :  Frapper, être poli ... ne pas juger Fermer les portes, ne pas parler devant eux Les laisser choisir Presque trop maternels : c'est contre leur autonomie

## IV SOINS

	<b>oui</b>	<b>non</b>	<b>SR</b>	<b>Commentaires, suggestions</b>
1 – Pensez-vous que les résidents soient suffisamment informés : - de leur état de santé - de leurs traitements	10 10	5 6	3 2	Non lorsqu'ils sont désorientés Le médecin doit informer plus
2 – Pensez-vous que les résidents soient satisfait des soins ? - infirmière - médecin - kiné - pédicure	4 17 15 16	10  1 1	4 1 2 1	Soins infirmiers : « laisse-aller » ; attente trop longue Soin non suivi à heures fixes : pourtant nécessaire Médecin trop pressé Pansements pas respectueux des protocoles Manque de sérieux et de suivi pour certains résidents
3 – Estimez-vous que l'on soit suffisamment à l'écoute de la douleur ?	9	6	3	
4 – Avez-vous déjà abordé le thème « fin de vie » avec les résidents ?	4	12	2	Formation fin de vie pas assez souvent proposée.



## ORGANISATION DE LA VIE

Rubriques	Points forts	Points à améliorer
<b>Restauration</b>	Satisfaction globale en matière de repas	<p>Réfléchir à la mise en place d'une commission menu (abord du souhait de variété)</p> <p>Revoir le temps du goûter (choix et heure)</p> <p>Demande des résidents que soit revue les horaires du dîner car trop tôt (surtout l'été) et que soit revu le sens du service</p> <p>Gros problème concernant l'ambiance à la salle à manger :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-critère de placement des nouveaux arrivants</li> <li>-organisation à prévoir concernant la mise à table des personnes qui doivent rester au fauteuil</li> <li>-réflexion à mener en équipe pour améliorer ce problème d'ambiance</li> </ul>
<b>Le rythme de vie et les horaires</b>		<p>Aborder le problème des horaires lever et coucher principalement signalé comme peu satisfaisant (trop tôt le matin, trop tôt le soir..) adapter l'heure de la fermeture des volets à la saison</p> <p>Temps octroyé aux toilettes, aux activités : réflexion à mener au travers de la mise en place <b>du Projet individualisé</b> (fiche d'autonomie, feuille de charge de travail, fiche de recueil d'information à l'admission)</p> <p>Problème d'insécurité la nuit évoquée par la présence d'une seule personne de veille la nuit</p> <p><b>Ouvrir la Maison de Retraite à des bénévoles pour certaines activités ou fêtes</b></p>
<b>Le service administratif</b>	Globalement satisfaisant	<p>Adapter les horaires d'ouverture du bureau aux famille qui ne peuvent être là que le W.End</p> <p>Revoir la clarté de la transmission des infos : coiffeur, pédicurie ou autres prestations (Tableau, journal ?..)</p> <p>Voir <b>un Protocole d'admission</b> clair : qui fait quoi quand comment et que ce soit connu de tous.</p>

## VIE SOCIALE ET RELATIONNELLE

Rubriques	Points forts	Points à améliorer
<b>L'information</b>		<p>Mettre en lien avec <b><u>le Protocole d'admission et / ou d'accueil</u></b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-la visite, la présentation du personnel, des autres résidents, l'information concernant le fonctionnement de l'Etablissement : qui fait quoi</li> </ul> <p>Mettre à disposition une boîte à idées</p> <p>Prévoir un outil d'informations intérieures (Projet d'établissement, règlement intérieur, convention collective, Fiche de poste....)</p> <p>Créer une fiche d'information individuelle à l'arrivée de chaque résident</p> <p>Référencer l'ensemble des divers <b><u>Protocoles</u></b> validés, datés et mis en place pour l'info de tous.</p>
<b>L'accueil</b>		<p>A voir le <b><u>Protocole d'accueil</u></b> avec des précisions concernant l'intimité, la dignité l'écoute (Charte des droits et libertés de la personne agée dépendante)</p> <p>Réfléchir à la notion d'espace privé</p> <p>Mettre en place un travail de <b><u>réflexion sur le savoir être professionnel</u></b></p> <p>L'accueil est plus difficile le W. End pour des problème de personnel que faire ?</p>
<b>L'animation</b>		<p>Réfléchir et écrire un <b><u>Projet d'animation</u></b> avec comme axe majeur d'ouvrir la Maison de Retraite sur l'extérieur en allant vers l'extérieur ou en faisant venir l'extérieur à l'intérieur !</p> <p>Penser aux ressources internes et externes et reposer le problème de personnel en fonction de ces ressources là</p>
<b>Les relations</b>		<p>Paraissent toujours insuffisantes faute de temps et/ou de personnel</p> <p>Continuer à <b><u>approfondir la relation soignants-soignés</u></b> pour <b><u>un meilleur respect et une vrais autonomie</u></b> des personnes accueillies et <b><u>créer des réelles conditions d'écoute</u></b></p> <p>Clarifications des fiches de postes</p>

## LES SOINS

Rubriques	Points forts	Points à améliorer
		<p>Nécessité pour le bénéfice de tous résidents et personnels de la venue d'un médecin coordinateur</p> <p>Sollicitation nécessaire de l'avis médical régulier pour mise au fauteuil, barrières, ceinture, kiné etc...</p> <p>Réflexions autour de la mise en place d'un dossier de soins pour un meilleur suivi et une meilleure transparence des informations médicales</p> <p>Révision du <b><u>Protocole Hygiène</u></b> (service, matériel, mains...)</p> <p>Questions concernant les formations : douleurs, fin de vie, hygiène et sécurité, 1<sup>er</sup> secours....</p>

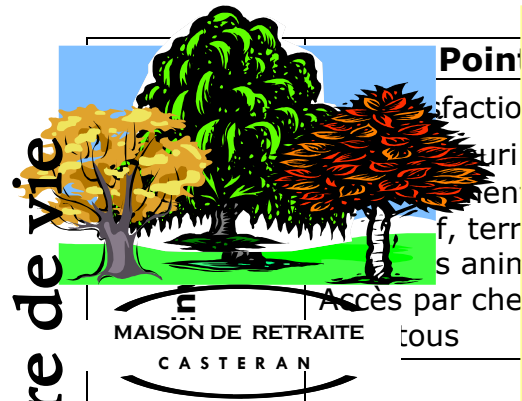
# PROJET DE VIE

## Synthèse des questionnaires = Diagnostic



Cadre de vie

Cadre de vie



MAISON DE RETRAITE  
C A S T E R A N

18, Rue du Docteur Poirrier  
53370 SAINT-PIERRE-DES-NIDS  
Tél. : 02 43 03 52 01 - Fax : 02 43 03 64 23

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);"><b>Aménagement</b></p>	<p>☺ Etablissement récent avec 35 chambres individuelles et cabinet de toilette incluant une douche.</p> <p>☺ Mobilier et locaux adaptés à la perte d'autonomie</p> <p>☺ Cadre lumineux et coloré</p>	<p>manteaux dans cabinets de toilette et salle de bain et miroir « en pied » dans salle de bain et salon de coiffure</p> <p>☺ Amélioration chauffage dans salle de bain</p> <p>☺ Climatisation dans la salle à manger</p> <p>☺ Stores extérieurs atrium</p> <p>☺ Installation fontaine à eau</p>		<p>désorientées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- signes distinctifs sur chaque porte</li> <li>- incidence de la couleur pour marquer chaque étage</li> <li>- signaler certains lieux</li> </ul> <p>☹ Réfléchir à une séparation salle à manger/atrium</p> <p>☹ Adaptation des tables aux fauteuils roulants</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);"><b>Entretien</b></p>		<p>☺ Qualité de la prestation linge :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☞ un agent à temps complet (dégagé sur service) responsable lingerie, petite couture et distribution</li> </ul> <p>☺ Information faite aux familles concernant le marquage du linge, le linge délicat (règlement intérieur, contrat de séjour)</p>	<p>☹ Mise en place d'un protocole « circuit du linge sale/propre</p> <p>☹ Revoir le protocole ménage/entretien pour une harmonisation des pratiques</p>	

Rubriques	Points forts	Améliorations réalisées	En cours de réalisation	Points à améliorer
<b>Restauration</b>	<p>☺ Cuisine faite sur place dans des locaux parfaitement adaptés et du matériel conforme aux normes de sécurité et d'hygiène.</p> <p>☺ Satisfaction globale en matière de repas.</p>	<p>☺ Mise en place d'une commission de menu</p> <p>☺ Réorganisation du goûter : choix de boisson et service hors salle à manger</p>	<p>☹ Gérer les problèmes d'ambiance en salle à manger (réflexion à mener en équipe)</p>	<p>☹ <b>Revoir les horaires du dîner car trop tôt (18h15) (manque personnel)</b></p> <p>☹ Mettre par écrit le sens du service à table (à varier)</p>
<b>Rythme de vie et horaires</b>		<p>☺ Fiche de recueil d'informations à l'admission</p> <p>☺ Ouverture de la Maison de Retraite à des bénévoles : <ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Gym douce,</li> <li>☞ Aumônerie</li> </ul> </p>	<p>☹ Mise en place du projet individualisé : <ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Fiche d'autonomie</li> <li>☞ Feuille de charge de travail</li> </ul> </p>	<p>☹ <b>Aborder le problème de lever et coucher (trop tôt le matin, trop tôt le soir) et adapter horaires de fermeture des volets (manque personnel)</b></p> <p>☹ <b>Problème d'insécurité la nuit (1seul agent par nuit)</b></p>
<b>Service administratif</b>	<p>☺ Globalement satisfaisant</p>	<p>☺ Transmission des infos par affichage : <ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Coiffeuse,</li> <li>☞ Pédicure et autre</li> </ul> </p>		<p>☹ Faire un protocole d'admission</p>

Rubriques	Points forts	Améliorations réalisées	En cours de réalisation	Points à améliorer
L'information	<ul style="list-style-type: none"> <li>☺ Remise en place d'un conseil d'établissement.</li> <li>☺ Mise à disposition d'une boîte à idées</li> <li>☺ Registre permettant de consigner tous les commentaires et avis des personnels sur les conditions de travail et la vie quotidienne.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☺ Mise en place d'un protocole d'admission et/ou d'accueil</li> <li>☺ Projet d'établissement (à réactualiser)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>☹ Fiches de poste</li> <li>☹ Référencer l'ensemble des divers protocoles validés, datés et mis en place pour l'info de tous</li> </ul>
L'accueil			☹ Protocole d'accueil avec précisions concernant la dignité, l'écoute (chartre)	☹ Mettre en place un travail de réflexion sur le savoir être professionnel
L'animation	<ul style="list-style-type: none"> <li>☺ Ouverture de la Maison de Retraite sur l'extérieur (sorties, visites de lieux à proximité)</li> <li>☺ Visites d'enfants des écoles ou centres aérés (avec animation et goûter)</li> </ul>		☹ Ecrire un projet d'animation	☹ <b>Créer un poste d'animatrice (50%)</b>
Les relations				☹ <b>Approfondir la relation soignant – soigné et créer de réelles conditions d'écoute (toujours insuffisante <u>faute de temps et /ou de personnel</u>)</b>



# Les soins

Rubriques	Points forts	Améliorations réalisées	En cours de réalisation	Points à améliorer
Soins	<p>😊 Médecin généraliste acceptant le rôle de coordinateur.</p>	<p>😊 Protocoles</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☞ hygiène des mains</li> <li>☞ prévention escarres</li> <li>☞ soins de bouche</li> <li>☞ Hyperthermie</li> <li>☞ incontinence urinaire</li> <li>☞ Prévention des chutes</li> </ul>	<p>😊 Convention avec organismes de soins</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☞ CH Alençon,</li> <li>☞ CHS Mayenne</li> </ul> <p>😊 Elaboration d'un plan de formation en cours (fin de vie, douleurs, manutention)</p>	<p>😞 Rôle du médecin coordinateur à définir</p> <p>😞 Avis médical écrit pour mise au fauteuil, barrières, ceintures..</p> <p>😞 Mise en place d'un dossier de soins pour un meilleur suivi des traitements et transparence des infos médicales :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☞ vaccinations,</li> <li>☞ examens biologiques</li> <li>☞ CH Alençon,</li> <li>☞ Hospitalisations</li> </ul> <p>😞 Mettre en place :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☞ protocole de prise en charge de la douleur,</li> <li>☞ Protocole constipation</li> <li>☞ sonde urinaire</li> <li>☞ Utilisation et entretien appareils auditifs</li> </ul> <p>😞 Faire affichage :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Résidants sous anti coagulants (avec précautions particulières)</li> <li>☞ Résidants diabétiques (avec précautions particulières)</li> <li>☞ Soins en cours (pansements, injections)</li> </ul>

Rubriques	Points forts	Améliorations réalisées	En cours de réalisation	Points à améliorer
Soins (suite)				<p>☹ Conduite à tenir en l'absence de l'infirmière</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☞ hématome</li> <li>☞ Erythème</li> <li>☞ Ecorchure</li> </ul> <p>☹ Prise en charge de la douleur (-&gt; nominatif)</p> <p>☹ Mise en place d'un projet de soins</p>
Hygiène et sécurité	<p>☺ Nomination d'un ACMO</p> <p>☺ Formation du personnel en sécurité incendie 1 fois /an</p> <p>☺ Formation du personnel aux premiers secours</p>			<p>☹ <b>Grand décapage de tous les sols (<u>manque de personnel</u>)</b></p>